

生活用品PLセンター インフォメーション

I. 相談件数累計 (H. 24年10月~H. 25年3月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者	2	2	7	15	26	59.1%
事業者 (製造業者等)				2	2	4.5%
行政機関 (センター)	2		3	11	16	36.4%
その他						
合 計	4	2	10	28	44	
構 成 比	9.1%	4.5%	22.7%	63.7%		100%

相談件数 (10月)

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者				9	9	69.2%
事業者 (製造業者等)				1	1	7.7%
行政機関 (センター)	1			2	3	23.1%
その他						
合 計	1			12	13	
構 成 比	7.7%			92.3%		100%

相談件数（11月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者	1		2		3	50.0%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)			1	2	3	50.0%
その他						
合 計	1		3	2	6	
構 成 比	16.7%		50.0%	33.3%		100%

相談件数（12月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者		1	3	1	5	62.5%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)			1	2	3	37.5%
その他						
合 計		1	4	3	8	
構 成 比		12.5%	50.0%	37.5%		100%

相談件数（1月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者	1		1	2	4	66.6%
事業者 (製造業者等)				1	1	16.7%
行政機関 (センター)				1	1	16.7%
その他						
合 計	1		1	4	6	
構 成 比	16.7%		6.7%	66.6%		100%

相談件数（ 2月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者			1	2	3	42.9%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)	1		1	2	4	57.1%
その他						
合 計	1		2	4	7	
構 成 比	14.3%		28.6%	57.1%		100%

相談件数（ 3月）

	事 故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合 計	構成比
消費者		1		1	2	66.7%
事業者 (製造業者等)						
行政機関 (センター)				2	2	33.3%
その他						
合 計		1		3	4	
構 成 比		25.0%		75.0%		100%

Ⅱ. 相談事例と対応

1. 事 故

- ①消費者からの相談で、食器戸棚が倒れ食器が飛び出し怪我をした。ただし、一部の引き出しを出しっぱなしにしておいた状態での事故だった様である。クレームを入れ、商品を返品し購入金額は返金されたようであるが、食器についての保障はなかったようである。表示については、引き出しの内側にあったが、見えにくい表示であった。PL法での対応策は？ (センター)

コメント：立証できないと考えられる事故商品の返品。

- ②某メーカーの特殊な運動靴（親指とかかと部に空気のボウルが入っている）を履き、階段から転げ落ち頸椎を粉碎骨折する大怪我をした。購入時にはそのような特殊な靴であるとの説明はなかった。購入してから説明書・注意書により分かった次第である。このように安定性のない靴であることが解っていたら購入しなかった。

靴は回収され代金の返金もあったが、このような場合、どこまで請求できるのか？
なお、事故商品はメーカーで安全テストをしているところである。 (消費者)

コメント：安全テスト結果待ちと専門家の活用。

- ③新規開店の為に、某有名家具店でお客様用組み立て式スツールを購入し安全確認を兼ねテストしていたところ、部品（プラスチック製の軸受け）が割れ、転倒し怪我をした。ギブスを必要とするほどの怪我であった。購入先が自社で検査するというので商品を持って行った。回答は年明けぐらいになるとのことである。説明書のようなものは無く、耐重表示と考えられるよくわからない表示で 100 kg 以上は不可であるようなマークがあるのみである。今後の対応策は？ (消費者)

コメント：表示の欠陥も考えられるか？

- ④耐熱ガラス製のキャセロールを洗浄していたら割れ、6 針縫う怪我をした。メーカーにクレームを入れたところ、調査の結果欠陥品とは考えられない。長年（10 年以上）使用していて傷がつき、それが原因で割れたものとする。したがって、保証の限りではないと云われたが納得できない。 (消費者)

コメント：止むを得ない経年劣化と PL 法では対処できない案件。

2. 苦情

- ①3 月に購入した学習機の引き出しストッパーが不良で引き出しが落下してしまう。返品又は交換を要求したが応じなかった。4 月になり修理に来たが再度同じことが起こる。対応策は？ (消費者)

コメント：拡大被害の無い PL 法対象外。

- ②2~3 年位前に購入した竹製ラグを使用していたところ、フローリングにラグの跡が傷の様に残ってしまった。購入店では、使用方法により床等に傷がつくことがあると明記されており、使用ミスだと云われたが納得できない。 (消費者)

コメント：止むを得ないケース？

- ③リサイクルショップで購入したテフロン加工鍋の表面が剥げてきた。それもかなりの割合であり、剥げた物を食品と一緒に食べてしまったらしい？購入店にクレームを入れたら、購入金額（300 円）を返金してきたが、食べてしまったことに対しては無視された。どうしたらよいか？ (消費者)

コメント：PL 法適用外の中古品。

- ④この業界では有名なメーカーのテントを 4~5 年位前に購入し未使用で保管しておいた。昨年の夏、使用するために組み立てたところ、支柱の中にあるゴム製のバンジーコードがボロボロになっており使い物にならない。カタログには永久保証と書いてあるのだが、修理に 7,500 円も掛かると云われ納得できない。 (消費者)

コメント：止むを得ないゴムの経年劣化。

3. 一般相談

- ①消費者からの相談で、ブーツが滑り転んで首がむち打ち症になったとの相談があったが、靴に関する安全基準のようなものはあるのか？ (センター)
コメント：原因の特定ができるのか？(床面に問題は？)
- ②100円ショップで購入した缶のペンケースの蓋部にある円形窓で5歳の子供が指を切った。この場合、どこにクレームを入れたらよいのか？ (消費者)
コメント：製造元の調査とPL法での対応。
- ③平成19年3月に購入したダイニングセットの椅子の内、1脚の補強金具が無かった。それが原因で転倒し怪我をした。医者に行くほどではなかったのもそのままにした。通販で購入したので連絡したところ、現物確認に来たがその後なしのつづてである。欠陥の有無を検査しようと考えているがどこが適当か？ (消費者)
コメント：有料の検査は製造元に行ってもらったら？
- ④消費者からの相談で、ウレタン製のベッドマットを使用しだしたところ、唇が腫れ顔が赤くなりアレルギーの症状が出てきた。原因は？ベッドマットが考えられるが、防虫剤等の基準は？ (センター)
コメント：専門業界団体への照会。
- ⑤木材チップを無料で配布したところ、畑に肥料として蒔いた人から、雑草が生えてきて困っている。チップに雑草の種が入っていたのが原因だと云われた。無料でもPL法の対象となるのか？ (事業者)
コメント：有料・無料は問わないPL法と、難しいと考えられる立証。

4. 問合せ

- ①貰ったホーローのお鍋(10年以上前の商品)を最近使用したら、取っ手のプラスチック部が溶けた。異臭がし、子供が目が痛いと言っている。メーカーを調べたがすでに存在していなかった。健康等への害は？ (消費者)
コメント：このケースはPL法の適用外。
- ②借家を引っ越すときに、5年位前に購入し購入店にセットをお願いしたソファの脚部の跡が、フローリングにクッキリ残り消えない。セット時に、フェルトと脚の間に粘着テープを使用した為らしい？フローリングの修理に6万円位掛かると云われたが、業者の過失は問えないか？ (消費者)
コメント：当初の契約確認と民事案件。
- ③量販店で購入した木製(中国製)のまな板に熱湯をかけたところ、表面がガサガサになり、なおかつ変色してしまった。表示はあったと思うが確認しないで破棄してしまった。使用することに問題は？ (消費者)

コメント：大切な表示の確認。

- ④介護ベッドの事故が報道されていたが、自分が入院している施設でも同じベッドを使用している。安全性に問題は？ (消費者)

コメント：あくまで適正な使用方法が必要では？

- ⑤昨年12月に購入した携帯ゲーム機が5月に動かなくなった。購入元に診てもらったところ、電池パックが結露しており不良になったのであり、水に濡らすなどしたのでは？…と云われ、保証期間にもかかわらず修理に10,000円も取られた。しかし、水に濡らさないよう注意していたにもかかわらず、また最近動かなくなってしまった。そもそも、ゲーム機そのものに欠陥があるのでは？ (消費者)

コメント：PL案件外、消費者センターの受け持ち範囲では？

- ⑥某有名家具店で購入した木製ベッド上に立ち上がったら、フレームが折れてしまったとの相談があったが、ベッドの強度基準は？先方は、ベッドは寝るものであり、立って乗るものではない。したがって保障は出来ないと云っているらしい？5年保証は有る様だが、どのような交渉ができるのか？ (センター)

コメント：表示の確認と専門業界団体の紹介。

- ⑦アルミ製のお鍋に白いものがこびりつくとの相談があったが、白いものは何なのか？使用していて体に影響はないのか？ (センター)

コメント：アルミの腐食の始まりと避けたい使用。